

# Klachten over uw apotheek

---

- WAT KUNT U DOEN MET UW KLACHT • HOE GAAT DE KLACHTENCOMMISSIE TE WERK • GEEN KOSTEN
- ZORGVULDIG MET PRIVACY



VRAAG OVER UW MEDICIJNEN? [WWW.APOTHEEK.NL](http://WWW.APOTHEEK.NL)

# KLACHTEN OVER UW APOTHEEK

Heeft u een klacht over uw apotheek?

U kunt er iets mee doen! Praat erover met uw apotheker.

Wanneer u naar een apotheek gaat, wilt u graag een goed contact met de apotheker en de apothekersassistenten.

Gelukkig zijn de meeste mensen tevreden over hun apotheek. Maar misschien bent u over bepaalde zaken minder tevreden. In deze folder leest u wat u kunt doen met uw onvrede of klacht over een apotheek.

Zowel de apotheker als de KNMP (de beroepsorganisatie van apothekers in Nederland) zijn u graag behulpzaam bij het oplossen van uw probleem.

## WAT KUNT U DOEN MET UW KLACHT

### 1 **BESPREEK DE KLACHT MET UW APOTHEKER**

Probeer eerst het probleem met uw apotheker te bespreken. Dit kan ook als een klacht over een medewerker van de apotheek gaan. Als de apotheker niet weet dat u ontevreden bent, kan hij ook niet proberen de klacht op te lossen. Komt u er samen niet uit, dan kunt u hieronder lezen wat u vervolgens kunt doen.

### 2 **KLACHTENBEMIDDELING**

U kunt uw klacht ook voorleggen aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar. De bemiddelaar zoekt samen met u naar een oplossing van uw probleem. De bemiddelaar kiest geen partij en heeft dus geen oordeel. Alles wat u aan deze persoon vertelt, is vertrouwelijk. Als de bemiddeling niet is geslaagd, kunt u besluiten uw klacht alsnog in te dienen bij de Klachtencommissie (zie punt 3). U kunt uiteraard ook rechtstreeks uw klacht bij de Klachtencommissie indienen.

### 3 **BEOORDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE OPENBARE APOTHEEK**

Misschien wilt u een uitspraak over uw klacht. Bijvoorbeeld om te horen of uw klacht terecht is, of omdat u wilt dat er een advies aan de apotheker wordt uitgebracht om herhaling te voorkomen. U kunt uw klacht dan laten behandelen door de Klachtencommissie Openbare Apotheek.

Deze onafhankelijke commissie bestaat voltallig uit een voorzitter (jurist) en voorts vier leden: twee namens patiënten (NPCF/Zorgbelang Nederland en twee namens apothekers (KNMP) en wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris

Wacht u niet te lang met het indienen van een klacht. Hoe langer geleden het voorval, hoe lastiger het is om precies te achterhalen wat er is gebeurd.

## HOE GAAT DE KLACHTENCOMMISSIE TE WERK

- U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie. Binnen tien werkdagen hoort u van de Klachtencommissie of en, zo ja, hoe de zaak zal worden behandeld. Uw klacht wordt naar de apotheker gestuurd met het verzoek schriftelijk op de klacht te reageren. De mogelijkheid bestaat dat de Klachtencommissie u en de apotheker uitnodigt voor een mondelinge behandeling van de klacht.
- De Klachtencommissie doet een schriftelijk uitspraak over uw klacht. De Klachtencommissie kan de uitspraak vergezeld doen gaan van aanbevelingen. Er bestaat geen mogelijkheid tegen de uitspraak van de Klachtencommissie in beroep te gaan.
- De uitspraak en de aanbevelingen van de Klachtencommissie zijn niet bindend. In de praktijk blijken de meeste apothekers echter wel gehoor te geven aan de aanbevelingen van de Klachtencommissie. De behandeling van uw klacht kan hierdoor een bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de farmaceutische zorg door apothekers.
- De Klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen.

## **GEEN KOSTEN**

De Klachtencommissie Openbare Apotheek en de klachtenbemiddelaar brengen u geen kosten in rekening.

## **ZORGVULDIG**

Zowel de Klachtencommissie Openbare Apotheek als de klachtenbemiddelaar gaan zorgvuldig met uw privacy om.

## **ANDERE MOGELIJKHEDEN**

- Advies en ondersteuning door Zorgbelang Nederland.  
In Nederland zijn 13 Zorgbelangorganisaties, die elk in hun eigen regio actief zijn. Deze organisaties hebben een afdeling Informatie en klachtenopvang. Ook kunt u hulp krijgen van bij het schrijven van een klachtenbrief.
- Als u wilt dat aan de apotheker een sanctie wordt opgelegd of een schadevergoeding aan u wordt toegekend, dient u een andere procedure te volgen. U kunt dan een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg of een schadevergoedingsactie starten bij de burgerlijk rechter.

## ADRESSEN

Klachtenbemiddeling

Telefoon: 06 – 22 92 16 49

E-mail: [bemiddelingapotheken@xs4all.nl](mailto:bemiddelingapotheken@xs4all.nl)

Klachtencommissie Openbare Apotheek

Antwoordnummer 614

1400 WB Bussum

(Geen postzegel nodig)

of:

Postbus 1136

1400 BC Bussum

Telefoon: 035 – 697 52 61

KNMP

Telefoon: 070 – 373 73 73

[www.apotheek.nl](http://www.apotheek.nl)

Zorgbelang Nederland

Telefoon: 0900 – 243 70 70 (€ 0.10 per minuut)

Voor contactgegevens van Zorgbelangorganisatie in uw regio:

[www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

**Vraag over uw medicijnen? [www.apotheek.nl](http://www.apotheek.nl)**

**Herzien februari 2012.**

 **KNMP** 400022.022012



8 717677 630226